

RICOH Intelligent Support

Impresoras inteligentes
que ofrecen un servicio
excepcional

RICOH
imagine. change.



Es hora de dar la bienvenida al RICOH Intelligent Support, una plataforma de servicios multidisciplinar que es tan avanzada e integral que lleva a nuevas cotas la atención al cliente y la administración de dispositivos.

Pensado para ofrecer la mejor atención al cliente posible, el RICOH Intelligent Support es un servicio continuo y proactivo que mantiene tu dispositivo en funcionamiento sin interrupciones. Así, para que no tengas que actuar cuando surja un problema, esta extraordinaria plataforma trabaja a tiempo completo para prever problemas y evitar que surjan.

Las impresoras multifunción (MFP, por sus siglas en inglés) Ricoh están equipadas con un panel de operaciones con pantalla táctil que actúa como interfaz entre tú y los diagnósticos de tu máquina. Gracias a la conectividad en línea, el RICOH Intelligent Support amplía esta funcionalidad más allá de las paredes de tu oficina para que tengas acceso a la información, la ayuda y las piezas que necesitas para conseguir el máximo tiempo de actividad de tus dispositivos.

El RICOH Intelligent Support supervisa de manera constante los entresijos de tu dispositivo para que sea más flexible y fiable que nunca y ofrezca un rendimiento excelente de manera constante. No obstante, si surge algún problema, tendrás a tu alcance nuestros diversos recursos de soporte en línea para ayudarte a resolver los problemas directamente. Desde el mismo momento en que recibas tu dispositivo Ricoh, tendrás a tu lado nuestro completo servicio de mantenimiento, que te preparará una protección y un cuidado inestimables.



Una sofisticada plataforma de servicios que se encarga de tres funciones clave.

Ayuda y asistencia externa

Consigue una productividad elevada al realizar las tareas de mantenimiento y reparaciones leves en tu propio dispositivo y en tus instalaciones. Si surge un problema, el panel de control inteligente lo identificará y te indicará cómo resolverlo. También puedes buscar preguntas concretas y la funcionalidad de ayuda de Ricoh te mostrará el contenido pertinente de sus completos recursos en línea.

Si todavía no estás seguro de lo que tienes que hacer, el equipo de asistencia técnica remota de Ricoh estará encantado de ayudarte. Solo tendrás que contactarles y no solo responderán tus dudas, sino que también podrás compartir tu pantalla con ellos en tiempo real, concederles acceso remoto, dejar que controlen tu impresora multifuncional, concederles acceso a los diagnósticos de la máquina y colaborar con ellos para que resuelvas el problema tú mismo.

Supervisión interna y soporte en segundo plano

RICOH Intelligent Support permite la autosupervisión interna de tu dispositivo e instala automáticamente las actualizaciones del firmware y de seguridad para mantener tu impresora multifuncional con un rendimiento óptimo. Esto quiere decir que tu dispositivo mejorará de forma automática sin que tú tengas constancia de ello. Instala automáticamente actualizaciones de firmware que mantienen un rendimiento óptimo y garantizan la seguridad de tu impresora multifuncional. RICOH Intelligent

Support ejecuta un programa de análisis continuo para identificar cómo se utiliza cada impresora. Esta información se coteja con el Big Data de Ricoh (un conjunto de información histórica de uso de dispositivos) para que la tecnología predictiva inteligente pueda prever los problemas de mantenimiento antes de que se presenten.

Eso es exactamente lo que hace que esta plataforma de servicios marque la diferencia; mediante mensajes en el panel de control, tu dispositivo te indica cómo debes utilizarlo y qué debes hacer para evitar los molestos tiempos de inactividad del pasado.

Instalación rápida y configuración sin esfuerzos

Ya no tienes que estar horas y horas configurando tu nuevo dispositivo: una de las funciones principales de RICOH Intelligent Support es el software Quick Migration Tool de Ricoh, que evita la preocupación que puede suponer programar tu nueva impresora multifunción.

Una vez que te instalen tu nueva máquina, este eficaz programa te permite transferir todos los datos de la antigua impresora a la nueva, migrando las preferencias de usuarios y las preferencias del sistema junto con las libretas de direcciones mediante un servicio seguro en la nube. Las ventajas de ahorro de tiempo y productividad son significativas, y hacen que el proceso de adquirir un nuevo dispositivo Ricoh sea intuitivo, sin esfuerzos y rentable.

La autoadministración y la ayuda instantánea para el dispositivo ofrecen una experiencia del cliente mejorada.

La plataforma de RICOH Intelligent Support ofrece una completa serie de herramientas, diagnósticos y ayuda para ofrecerte un servicio sin igual en un entorno siempre activo.

Instalación y configuración sencillas

Gracias a nuestro software de migración de datos basados en la nube podrás configurar un dispositivo nuevo de una manera rápida, sencilla y eficiente. Este software transfiere todos los ajustes, las direcciones y las imágenes de tu dispositivo antiguo a tu nueva impresora multifuncional.

Ayuda

En el panel de mandos tienes a tu disposición el contenido de soporte web pertinente, para ayudarte a cambiar los ajustes y resolver problemas leves cuando surjan. Se mostrará el contenido de ayuda que corresponda a la aplicación que se está utilizando. También puedes enviar esta información a tu dispositivo inteligente para disfrutar de la comodidad que supone seguir las instrucciones a la vez que realizas las operaciones.

Soporte y administración remota de la impresora multifuncional

Si aparecen problemas, el personal de asistencia técnica de Ricoh estará a tu disposición para ayudarte a resolver los problemas con rapidez y eficacia, para que tengas tu dispositivo en marcha de nuevo. Gracias a las funciones para compartir pantalla en tiempo real pueden guiarte para resolver el problema o asumir el control remoto de tu dispositivo, con el fin de minimizar los desplazamientos y garantizar la máxima productividad.

Actualizaciones de firmware automáticas

Tendrás la tranquilidad que supone saber que los datos esenciales de tu negocio están a buen recaudo y que tu dispositivo está actualizado, gracias a la administración de impresión inteligente de Ricoh, que automáticamente descarga e instala las actualizaciones de firmware en el dispositivo en cuanto se lanzan, para garantizar una productividad continua con los datos más recientes, medidas de protección de la seguridad de última generación y software de vanguardia.



Mantenimiento predictivo

Con tecnología de vanguardia, inteligencia artificial y conectividad a Internet, la plataforma RICOH Intelligent Support supervisa constantemente los entresijos de tu dispositivo y coteja las microacciones de cada proceso con una enorme cantidad de datos de rendimiento para que puedan realizarse los ajustes necesarios para evitar posibles problemas.

Análisis predictivo y acciones preventivas

Utilizando resultados de autosupervisión comparados con el rendimiento esperado, las impresoras multifuncionales de Ricoh son capaces de prever posibles problemas y de enviarte medidas correctivas desde el panel de mandos inteligente para ayudarte a corregir problemas leves de forma interna y evitar interrupciones de la productividad.

Servicio y soporte en constante evolución



Gestión del tóner excelente

Otra de las funciones de RICOH Intelligent Support es su excelente gestión del tóner, que se consigue mediante sensores de tóner muy depurados capaces de leer los niveles de cada pigmento con mayor precisión. Esta información se muestra en un widget de la pantalla del panel de mandos, bloqueado mediante software, en el que puedes ver de un solo vistazo los consumibles que debes que pedir.

Para eliminar la incertidumbre que supone no saber cuándo hay que cambiar el cartucho, el widget cambia a un mensaje de sustitución de tóner cuando se necesita un tóner nuevo. Así podrás sacar el máximo partido de tus consumibles, con lo que ahorrarás residuos innecesarios y costes y minimizarás la huella de carbono de tu impresora multifuncional.

Soporte sólido y omnipresente

Con una plataforma de servicio que ofrece supervisión continua, mantenimiento proactivo e información preventiva, RICOH Intelligent Support está diseñado para que tu trabajo no pare y lograr que tu impresora multifuncional Ricoh sea más fiable y productiva que nunca.

Y si necesitas ayuda, tendrás a nuestro equipo de soporte dedicado siempre presto y dispuesto para que tú y tu dispositivo estéis de nuevo en funcionamiento. Para ello, pondrán en práctica una serie totalmente integrada de recursos en línea, presenciales y bajo petición.

Te damos la bienvenida al futuro de la administración de dispositivos basada en RICOH Intelligent Support.

Ricoh España

Avda. Vía Augusta,
71-73
08174 Sant Cugat
del Vallés (Barcelona)

Contacta con nosotros para saber más sobre nuestros productos:

